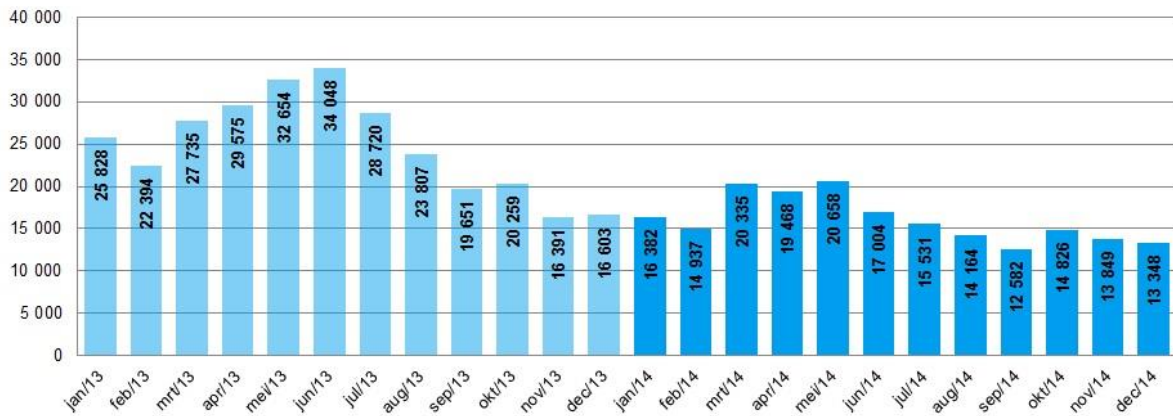


## CONTACTEN PER CONTACTKANAAL

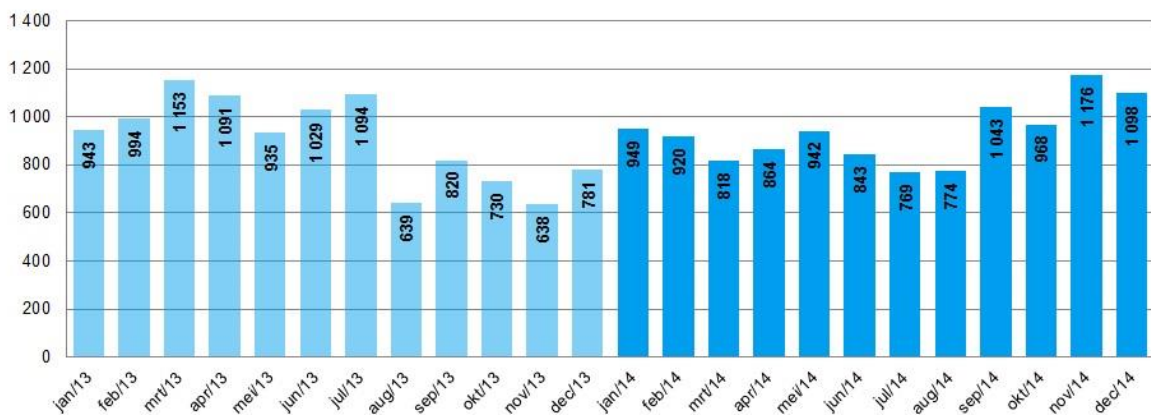
### TELEFOON

aantal telefonische oproepen per maand (Proximus)



In 2014 ontving Awel **193.084** telefonische oproepen. Dat is een **daling met 35%** tegenover vorig jaar. Toen zagen we een gelijkaardige daling tegenover 2012. De telefoon blijft aan populariteit inboeten hoewel het nog steeds om een erg groot aantal oproepen gaat.

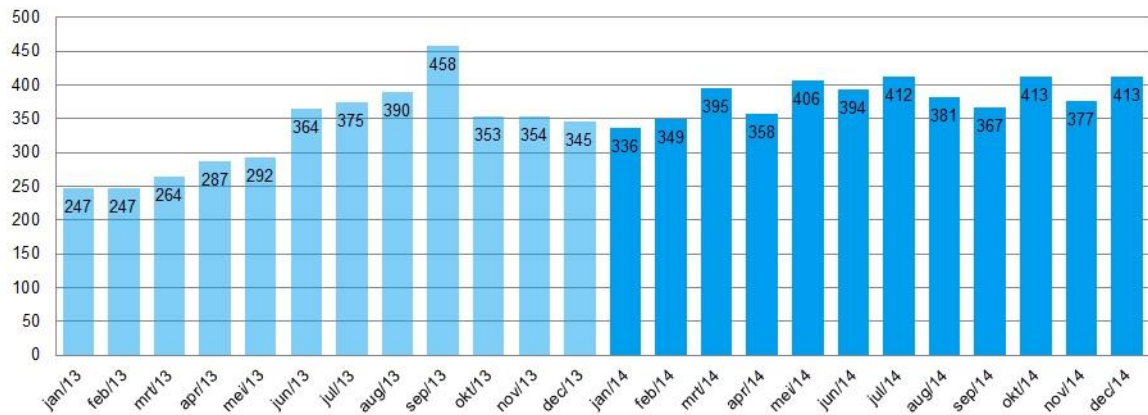
aantal beantwoorde telefonische oproepen per maand (Proximus)



Awel beantwoorde **11.164** van deze oproepen. Dat is een **stijging met 3%** tegenover 2013. Dit staat in contrast met de daling die we zien bij het aantal geregistreerde contacten aan de telefoon. Awel registreert een aantal soorten beantwoorde oproepen niet. Het betreft 'stille' oproepen, 'verkeerd verbonden', en 'kliks'. Het vermoedelijke aandeel van dit soort oproepen is sterk opgelopen tot zo'n 49% van alle beantwoorde oproepen. (Vorig jaar betrof het 32%.) Dit is hoogstwaarschijnlijk te wijten aan één stille oproeper die Awel sinds mei van dit jaar veelvuldig contacteert. Sinds september zien we dat er ook meer antwoord wordt. Dit hebben we wellicht te danken aan de inzet van een sterk telefoonbestuur en het proefproject 'thuis beantwoorden voor telefoonbeantwoorders' dat in de zomer van 2014 van start ging.

## CHAT

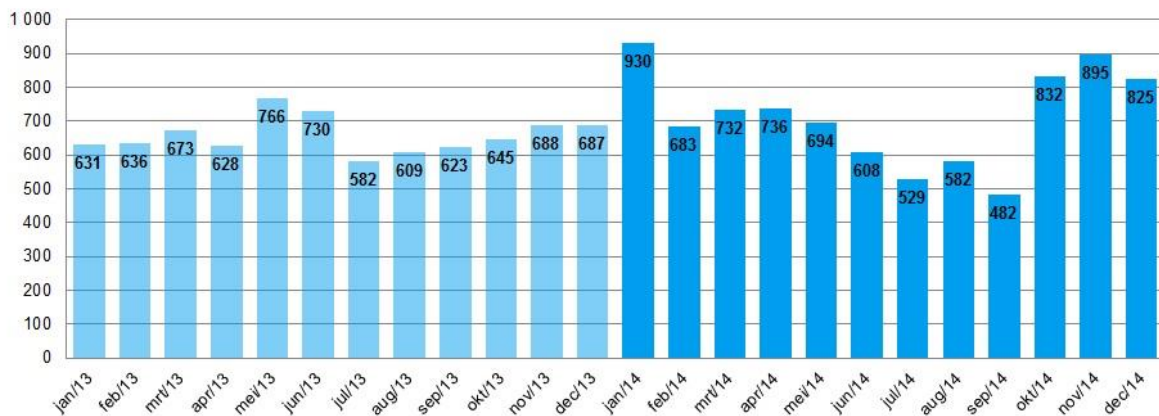
aantal geregistreerde chatgesprekken per maand



Deze pogingen leidden tot **4.601** gesprekken via de chat. Dat is een **stijging met 16%** tegenover vorig jaar die toe te schrijven is aan een toenemend aantal vrijwilligers en daarmee gepaard gaande uitbreiding van onze dienstverlening. Sinds 1 november 2013 kan op elke weekavond tussen 18 en 22u gechat worden met Awel. De stijging is wel een stuk minder sterk dan de 56% die we vorig jaar nog zagen tegenover 2012.

## E-MAIL

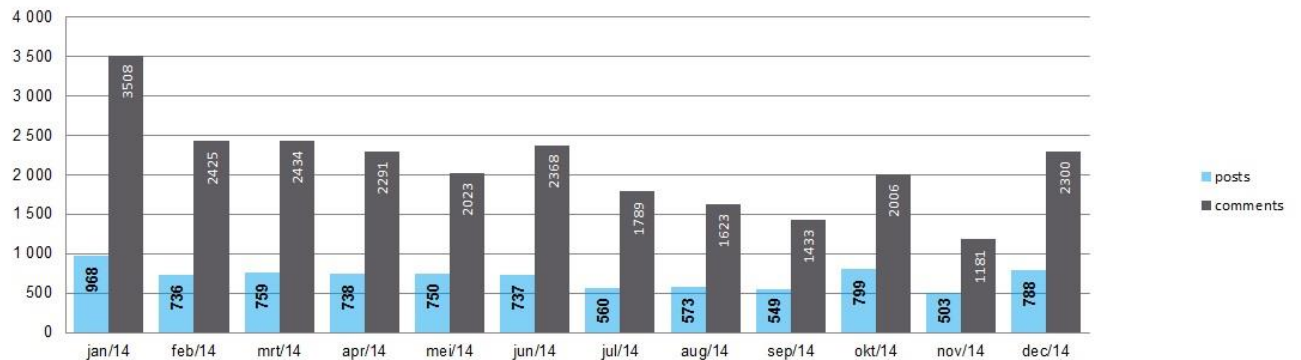
aantal geregistreerde e-mails per maand



De mailers beantwoordden **8.528** e-mails. Dat is een **stijging met 8%** tegenover vorig jaar. Deze stijging is wellicht te verklaren door de uitzending van D5R, een programma van Ketnet, want ze verschijnt eveneens vanaf oktober, voortdurend in de daaropvolgende maanden. De uitschieter in januari is niet meteen te verklaren.

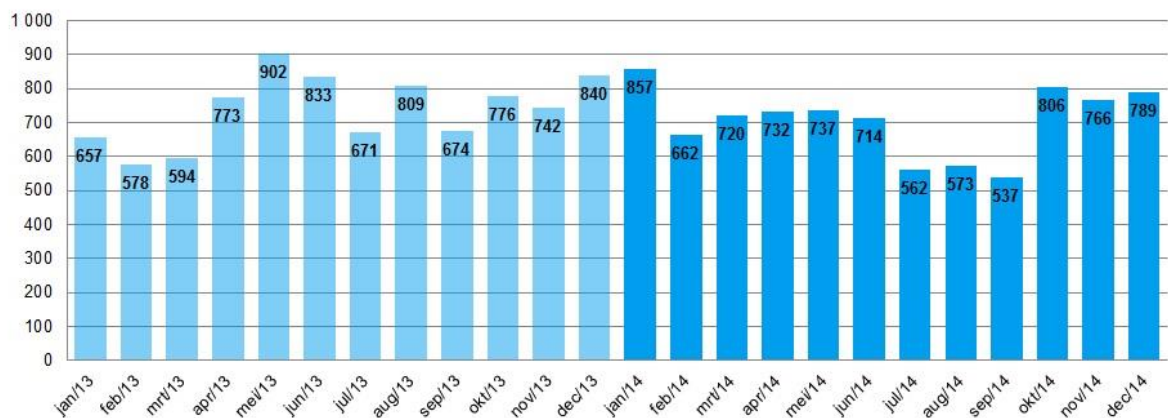
## FORUM

aantal posts en comments op het forum per maand



Sinds kort beschikken we ook over de cijfers voor het aantal geposte vragen en het aantal reacties op het forum. In totaal werden **8.460** vragen ingediend en goedgekeurd, en volgden er **25.381** (goedgekeurde) reacties.

aantal geregistreerde forumberichten per maand



Het forum registreerde **8.455** forumberichten (beantwoorde vragen). Dat is een lichte **daling met 4%** tegenover vorig jaar. Merk ook hier vanaf oktober een stijging, mogelijk door het programma D5R van Ketnet.